

**STRUČNO USAVRŠAVANJE ZA KNJIŽNIČARE PUTEM ERASMUS+  
PROGRAMA : PRIMJER USAVRŠAVANJA U SVEUČILIŠNOJ  
KNJIŽNICI NORTHUMBRIA SVEUČILIŠTA U NEWCASTLE, UK**

**Marta Radoš**

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku  
Umjetnička akademija, Knjižnica  
[marta.rados@uaos.hr](mailto:marta.rados@uaos.hr)

Broj  
bibliografske  
jedinice

**297**

Početak srpnja 2017. godine, prvi sam put iskusila stručno usavršavanje putem natječaja za mobilnost nenastavnoga osoblja Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku u sklopu Erasmus+ programa. Bilo je to iznimno iskustvo jer mi je pružilo nova saznanja, ne samo na profesionalnome polju, nego i na kulturnom i jezičnom.

Svoju stručnu obuku odrađivala sam u Sveučilišnoj knjižnici Northumbria sveučilišta u Newcastle u Velikoj Britaniji. Northumbria sveučilište jedno je od najboljih mlađih sveučilišta u svijetu koje sa svojih šesnaest odjela obrazuje oko 33.000 studenata. Cijelo sveučilište nema pojedinačne fakultetske knjižnice, nego cjelokupno obrazovanje za svih 33 000 studenata podržava jedna sveučilišna knjižnica. Stoga je za svoj model poslovanja odabrala funkcionalan, moderan sustav, umjesto tradicionalnoga predmetnog. Upravo sam u tome prepoznala glavnu razliku između knjižnice u kojoj sam odrađivala obuku i svoje knjižnice. Naime, ova je Sveučilišna knjižnica centralizirana s opsežnom ponudom stručnih usluga visokoškolske knjižnice koje čine potporu učenju, nastavi i znanstvenome radu Sveučilišta Northumbria. Njihovi stručni knjižničari rade kroz različite funkcionalne uloge, nudeći usluge odlične znanstvene zbirke, ugodna mjesta za učenje i razvoj vještina informacijske i digitalne pismenosti.

Iako nema pojedine fakultetske knjižnice, sveučilišna se knjižnica ipak nalazi na trima lokacijama – City Campus Library, Law Practice Library i Coach Lane Library. Glavna i najveća jest City Campus Library koja se nalazi u velikoj zgradi od šest katova s prizemljem, podrumom i potpodrumskim prostorima u Kampusu u središtu grada. Cjelokupni je prostor vedro uređen s udobnim namještajem te je odlično organiziran s

jasnom signalizacijom i putokazima za korisnike. Na svakome katu nalaze se čitaonički prostori, pristup knjigama, usluge kopiranja, skeniranja i tiskanja te, naravno, pristup računalima. Sve navedeno u potpunosti je otvoreno korisnicima i u slobodnome pristupu, pa čak i potpodrumski prostori u kojima se čuvaju specijalne kolekcije. Na različitim katovima raspoređena je različita građa po predmetima te preko 1.450 različitih mjesta za učenje.



**Slika 1. Zgrada Sveučilišne knjižnice Northumbria**

Pojedini katovi imaju čitaoničke prostore za skupni rad, odnosno zajedničko istraživanje, no na nekim se katovima nalaze izolirani prostori za tihi rad, rad u manjim skupinama, učenje stranoga jezika, konzultacije s profesorima, pa čak i za tihi rad bez tipkovnica u kojima je zabranjena upotreba računala i laptopa kako se druge ne bi ometalo zvukom tipkovnice. Knjižnica sadrži i jako velik broj računala za korisnike te tako uz približno devetsto mjesta za rad s računalima nudi i preko 130 samoposlužnih laptopa koji se slobodno mogu uzeti i koristiti bilo gdje unutar prostora knjižnice.

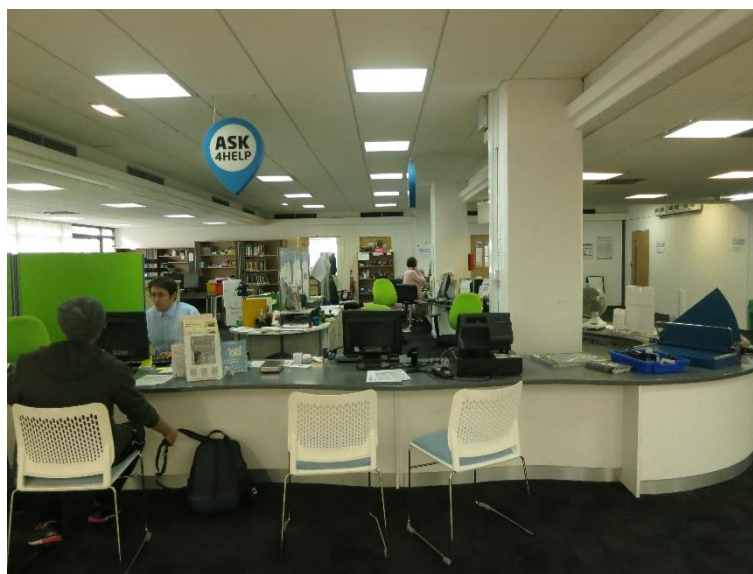
Prvo što se susretne i lako pronađe na ulazu u knjižnicu jest pult, takozvani *Ask 4 help desk* iza kojeg se nalazi brojno ljubazno osoblje koje odgovara na bilo koji vaš upit. No, to osoblje nisu knjižničari, a usluga koju nude ne tiče se samo pitanja vezanih za informacijski upit, već i za studentski smještaj i prehranu, savjete o karijeri i tako dalje. Naime, *Ask 4 help* objedinjuje usluge knjižnice, ali i drugih službi kao što su tzv. *Career service* i *Student wellbeing* te se *Ask 4 help* pultovi mogu pronaći i na drugim mjestima u

Kampusu, kao što su ured za studente i nešto poput studentskoga centra i slično. Dakako, na *Ask 4 help* pultu koji se nalazi u knjižnici većinom će biti upita vezanih uz informacijsko pretraživanje.



**Slika 2. City Campus Library**

S ovoga pulta studenti će biti preusmjereni na mjesta gdje mogu pronaći informaciju. Oni su na neki način poveznica s ostalima timovima unutar Knjižnice, ali i Sveučilišta. No, studenti Sveučilišta Northumbria zapravo rijetko koriste *Ask 4 help* pult u svakodnevnome posjetu Knjižnici budući da većinu usluga Knjižnice koriste samostalno.



**Slika 3. Ask for Help desk**

Bilo da se radi o posuđivanju knjiga, razduživanu, rezervaciji, pretraživanju, sve je samoposlužno. Zapravo, rijetko ćete pronaći knjižničara u velikoj zgradi Knjižnice gdje se nalaze prostori za učenje i knjižnična građa. Knjižničari se, naime, nalaze u uredima u nešto manjoj zgradi pored velike zgrade knjižnice, gdje podijeljeni po timovima rade na poslovima koji omogućuju da cijeli sustav funkcionira.

Knjižnica je otvorena za korisnike 24 sata dnevno sedam dana u tjednu, no radno je vrijeme knjižničara većinom od 09.00 do 17.00 sati. U navedenim timovima veći broj knjižničara organizirano obavlja složene poslove koje u našim knjižnicama, gdje najčešće imamo samo dva ili tri zaposlena knjižničara, svi sve sami moraju svakodnevno obavljati. Timove ne čine samo školovani knjižničari, nego i osoblje različitih kvalifikacija. Svi timovi organizirani su u svojevrsnu hijerarhijsku strukturu, pa tako u gotovo svakome timu imamo knjižničara koji je visoko obrazovana i visoko kvalificirana osoba, koja često korisnicima održava prezentacije o radu svoga tima te koja podnosi izvještaje svojim nadređenima. Osobe s jednako važnom ulogom, ali koji nisu knjižničari, jesu tzv. koordinatori. U gotovo svakome timu nalaze se i tzv. asistenti, no oni nisu dio akademskoga osoblja i ne treba ih povezivati s asistentima u našem nastavnom osoblju. Svi često imaju sastanke – sastanke unutar tima. Sastanci su to na kojim više timova surađuje te sastanci s nadređenima. Svima je jednako jasne i jako važne vizija, misija i strategije cjelokupne knjižnice, kao i rad i rezultati rada, ne samo vlastita, nego i tima u kojemu rade. Svi se i međusobno jako dobro slažu, svakome je jasna njegova uloga u sustavu i ponosan je na ono što radi i kako radi te je jaka i sveprisutna svijest kako je svatko važan kotačić u cijelome sustavu i da je sustav dobar zbog njega samoga, ali i cijeloga tima. Stoga se trude raditi na dobrobit svih. Mnogi knjižničari koji danas rade u ovoj knjižnici, nekada su radili u tradicionalnim knjižnicama, te, iako su mnogi bili skeptični kada se prelazilo na novi model poslovanja, ubrzo su shvatili koliko je učinkovitiji ovaj oblik te su svi ponosni na njega. Naime, ovaj se oblik u ovu knjižnicu uveo tek prije nekoliko godina i svake se godine nešto novo unaprijedi.

Prvi su dan me jako ljubazno proveli kroz knjižnicu i Kampus, gdje sam dobila jasnu sliku koliko je veliko sveučilište i njihova knjižnica. Potom sam išla do tima pod nazivom Skills development. Svaki tim ima svoje osebujno ime koje na prvi mah ne može u potpunosti sažeti sve ono što taj tim radi. Tek nakon razgovora s knjižničarkom iz tima, dobila sam jasnu sliku o njihovim zadacima. *Skills development* izuzetno mi se svidio. U

njihovu timu radi četrnaest ljudi, od kojih je samo nekolicina knjižničara. Njihov je zadatak biti podrška u informacijskoj pismenosti studenata i akademskoga osoblja. Zadatak knjižničara u timu jest održavanje edukativnih radionica, ali i osmišljavanje sadržaja za letke i informacijske tekstove na mrežnim stranicama. Ostatak ovoga tima brine se o tome da, najblaže rečeno, ono što knjižničari žele reći, dobro izgleda. Naime, taj se dio tima brine za vizualizaciju prezentacija, snimanje video materijala koji pomažu studentima da bolje uče, rade radove i slično. *Skills development* organizira i pojedinačne radionice, razgovore za studente, ali i povremene *Drop in* sesije na koje su svi pozvani.



**Slika 4. Unutrašnjost knjižnice**

Zanimljivo je da i to da knjižničari na Northumbria sveučilištu, unatoč tako dobroj organizaciji primjećuju sve manji broj studenata koji su zainteresirani za poboljšanje svoje informacijske pismenosti. Usko surađuju s timovima koji im daju statistike koje govore o tome da studentima trebaju dodatne poduke iz različitih aspekata poboljšanja informacijske pismenosti. Često su upiti s *Ask 4 help* pulta preusmjereni na njih, no kada organiziraju radionice, imaju mali odaziv, često i zbog toga što ih teško mogu uklopiti u raspored studentskih predavanja tijekom godine. Stoga se njihove usluge koriste najviše mrežno, što im govore i statistike. Puno rade i na tome da mrežni materijali budu, ne samo vizualno dobri, nego i sadržajno korisni.

Potom sam upoznala The Collection Development team. Naziv ovog tima možda se čini jasniji, no ovdje treba naglasiti da se ne bave razvojem cjelokupnoga fonda, nego se



bave nabavom e-časopisa, e-knjiga te baza podataka. Imaju ogroman budžet za nabavu elektroničkih izvora koji iznosi oko tri milijuna funti godišnje. Ovaj tim odrađuje ogroman posao pregovaranja s dobavljačima, izdavačima, pregledavaju povratne informacije o korištenju pojedinih časopisa, preuzimanjima i tako dalje. Za svaki časopis imaju posebne obrasce, a prije same nabave imaju česte sastanke s članovima drugih timova, kao što su timovi za akviziciju, međuknjižničnu nabavu, tim koji održava mrežni pretraživač Knjižnice i tako dalje.

The Collection Management team, pak, bavi se organizacijom same knjižnične građe, tiskanim izdanjima, njihovim smještanjem na policama u knjižnici, ali i revizijama, uređivanjem i sl. Nabavu tiskanih izdanja obavlja Reading list team. Oni osiguravaju da sve što akademsko osoblje stavi na popis obvezne literature bude nabavljeno. To obavljaju s pomoću mrežnoga računalnog programa u kojemu profesori uređuju popise obavezne literature za pojedine kolegije. S pomoću istoga programa, studenti doznaju potrebnu literaturu, a knjižničarima omogućuje uvid u to nalazi li se na popisu neka nova publikacija koju je potrebno nabaviti. Nabavlja se svaka nova publikacija koja dođe na popis. Godišnji budžet za nabavu tiskanih knjiga također je pozamašan, iako, dakako, manji nego za e-izvore te iznosi 300.000 funti godišnje. Svaki novi naslov koji se nabavlja obično se kupuje u nekih dvadeset primjeraka. Tri su referentna i ne mogu se iznijeti iz knjižnice. Sedam ih je za posudbu na sedam dana i mogu se ponovno posuditi. Deset ih je na posudbu na mjesec dana i mogu se više puta posuđivati, tako da ih korisnik u principu može držati čak cijele akademske godine. Nabava se obavlja putem dobavljača koji su određeni na nacionalnoj razini. Dobavljači dostavljaju knjige sa svim potrebnim signaturnim i barkod naljepnicama, sa žigovima i klasifikacijskim oznakama. Knjižničar samo putem mrežnoga računalnog programa odredi koliko čega treba nabaviti. Dobavljač ispostavlja knjige i račun. Samo se neki veći iznosi moraju nositi na odobrenje, ostalo se sve uklapa u budžet. *Reading list tim* usko surađuje s timom za autorska prava (*Copyright team*). Naime, ako korisnik ima zahtjev za kopiranje, odnosno digitalizaciju neke građe, upućuje se Copyright timu koji pomaže oko potrebne dokumentacije za upućivanje zahtjeva za odobrenje kopiranja, odnosno za savjetovanje vezano uz autorska prava.

Unatoč tolikoj velikoj nabavi i tiskanih i e-publikacija, tim za međuknjižničnu posudbu ima pune ruke posla. Tijekom godine imaju u prosjeku oko 8.000 ispunjenih zahtjeva. Zahtjevi obično budu internacionalni i idu preko British libraryja te se u tome

slučaju naplaćuju, no u pravilu je usluga besplatna, a sve troškove za korisnike knjižnice snosi sama knjižnica. I ova je usluga elektronička te program knjižničarima automatski govori može li se potrebna publikacija pronaći u matičnoj knjižnici. Ovaj tim također odrađuje i posudbu knjiga studentima koji uče na daljinu, tzv. Distance learners library service. Naime, imaju jako puno međunarodnih studenata, često mnogi od njih uče na daljinu u svojim matičnim zemljama, no također imaju pravo na korištenje usluga knjižnica. Stoga, ukoliko netko u Kini zatraži posudbu knjige koja se nalazi u sveučilišnoj knjižnici, neće se raditi o međuknjižničnoj posudbi, no zbog potrebe slanja građe, za ovaj oblik posudbe također će bit zadužen ovaj tim.



**Slika 5. Unutrašnjost knjižnice**

Timovi koji puno surađuju s korisnicima i prate povratne informacije dobivene od korisnika o zadovoljstvu knjižnicom jesu timovi Learning Partnerships i The Customer Service team. Learning Partnerships provodi istraživanja korisničkih potreba i vrši analizu povratnih informacija dobivenih od korisnika. Potom osmišljavaju akcijske planove, odnosno što bi se moglo učiniti da se korisnički zahtjevi ispune. Također rade izvještaje o knjižničnom poslovanju koje predaju nadređenim službama ili za potrebe praćenja kvalitete studija na nacionalnoj razini. Također organiziraju posjete Knjižnici te sam upravo ovaj tim prvi upozнала kada su me prvoga dana proveli kroz razne prostore i odjele Knjižnice. The Customer Service team, pak, prati povratne informacije od korisnika te njihove pritužbe vezane uz sam prostor knjižnice, odnosno uz specifične profesionalne

usluge, npr. vezane uz informacijsku tehnologiju. Dakle, ako je neko računalo pokvareno, ovaj tim zaprima prijavu te rješava popravak ili zamjenu računala. Također su odgovorni i za uređenje i upravljanje knjižničnim prostorom, tako da su izrazito zaposleni kada se događa veliko preuređenje knjižnice, kao što je bilo upravo tijekom mojega stručnog usavršavanja. Naime, knjižnica se tijekom ljeta nadograđivala te su u tijeku bili radovi za proširenje knjižnice novim moderno uređenim, ustakljenim prostorom za korisnike s pogledom na amfiteatarski trg.

Sljedeći tim koji sam upoznala naziva se Discovery and Access te ima funkciju računalne i programske podrške ostalim timovima. Zaduženi su za održavanje mrežne stranice knjižnice te nadopunjavanje rubrika na mrežnoj stranici, posebice vezane uz Skills development. Također su zaduženi za nadgledanje, odnosno održavanje knjižničkoga kataloga Alma te poslove vezane uz pretplate, dozvole i odobrenja vezane uz računalnu i programsku podršku knjižnici. Održavaju i pretraživač koji objedinjuje pretraživanje knjižničkoga kataloga i baza podataka i elektroničkih publikacija koje pruža knjižnica, a kojega omogućava računalni program Primo. Odlična mrežna stranica omogućava pristup i institucijskome repozitoriju, za čije se održavanje brine tim pod nazivom Scholarly Publications. Taj tim se, također, bavi i bibliometrijskim analizama, no ne za pojedinačne profesore, što se kod njih ne smije raditi, već za cjelokupno sveučilište te istražuju kako je samo sveučilište rangirano te s kojim drugim svjetskim sveučilištima najviše surađuje. Ovaj tim, također, predstavlja podršku otvorenome pristupu na Sveučilištu te se brine za sve sveučilišne digitalne publikacije.

Na kraju su mi omogućili i posjet ostalim, odvojenim dijelovima Sveučilišne knjižnice, koji se ne nalaze u Kampusu u centru grada. The Law Practice Library nalazi se unutar zgrade gdje se odvija nastava za ekonomske i pravne studije te nije jako udaljena od City Campus Library. Organizirana je u tradicionalnome smislu te je tako namijenjena za čuvanje i korištenje građe vezana uz pravnu literaturu. Iako je poprilično manja, nego City Campus Library, svejedno ima popriličan broj mjesta za učenje (približno 200), rad na računalima (preko 80) te 30 samoposlužnih laptopa. The Coach Lane Library, pak, poprilično je udaljena od Kampusu, no blizu je zgrada u kojoj se održava nastava vezana uz zdravstvo, socijalni rad i obrazovne znanosti. Stoga, svojom građom Coach Lane Library olakšava nastavu i rad studenata navedenih studija. Kako se radi o dislociranim



studijima Coach Lane Library za njihove studente pruža mjesto za učenje na preko četrsto mjesta, za rad na računalima na preko 150 mjesta, a tu je i 50 samoposlužnih laptopa.



**Slika 6. Newcastle**

Iako sam imala priliku upoznati uživo sveučilišnu knjižnicu koja svoju vrhunsku izvedbu, između ostaloga, može zahvaliti financijama koje su na našim prostorima nezamislive, ipak će mi u sjećanju najviše ostati odlična radna atmosfera koju sam primijetila od prvoga dana. Kako sam prolazila *job shadowing* kroz različite timove, upoznala sam puno knjižničara, različitih osoba i svi su me jako lijepo primili i prihvatili. Držali su se plana kojega smo predvidjeli u mojoj razmjeni i moram priznati da su ga odradili sjajno. Svaku pojedinu stavku plana dobio je drugi tim i svaki se tim potrudio da mi svoj rad odlično prezentira. Prvotni strah od nepoznatoga, ubrzo je bio razbijen, u trenutku kada sam vidjela koliko su apsolutno svi koje sam sreća bili jako ljubazni prema meni, a osobito kada sam vidjela koliko je svatko pridonio svojim trudom da mi svoju knjižnicu prikaže i objasni najbolje što može. Prolazeći kroz sve timove dobila sam sjajan uvid u cjelokupnu organizaciju njihova knjižničnog poslovanja i svakim novim timom, svakim novim danom bila sam još više oduševljena, ne samo organizacijom, nego i učinkovitošću s kojom obavljaju svoj posao. Raditi u tako odličnoj radnoj atmosferi pa makar i na samo tjedan dana, bilo je izuzetno motivirajuće i nadam se da ću svojim radom uspjeti uspješno prenositi tu atmosferu i u svojem profesionalnom okruženju.